

Abstract

Titel: Analyse der internen Organisation der Supportabteilung sowie des Supportmodelles. Empfehlungen zur Optimierung der Abläufe.

Kurzzusammenfassung: Da der Einsatz und die Komplexität von Software in den letzten Jahren erheblich gestiegen sind, wird auch die Dienstleistung der Softwareanbieter immer wichtiger. Die Kunden erwarten in der heutigen Zeit eine kundenorientierte, effiziente und effektive IT-Dienstleistung. Durch diese Erwartungen wird es bei den meisten Softwareanbietern unerlässlich, die internen Prozesse zu durchleuchten und Best Practices anzuwenden. Aus diesem Grund wurde in der vorliegenden Bachelor-Thesis das Supportmodell sowie die interne Organisation der Supportabteilung einer Informatikfirma analysiert und acht Optimierungsvorschläge ausgearbeitet.

Verfasser/-in: Diana Meier

Herausgeber/-in: FHS St. Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften /
Referent: Prof. Dr. Christian Thiel Diplom-Informatiker

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2013

Sprache: Deutsch

Zitation: Meier, D. (2013). Analyse der internen Organisation der Supportabteilung sowie des Supportmodelles. Empfehlungen zur Optimierung der Abläufe. FHS St. Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Unveröffentlichte Bachelor Thesis.

Schlagwörter (3-5 Tags): Supportmodell, IT-Infrastructure Library, ITIL

Ausgangslage

Die Anzahl an Mitarbeitenden ist in der Supportabteilung der Informatikfirma in den letzten Jahren stetig angestiegen. Da die Organisation und die Struktur der Abteilung diesem Wachstum nicht angepasst wurden, sieht sich die Unternehmung mit der Aussage konfrontiert, dass die Reaktionszeiten der Telefonate in der Supportfallbearbeitung nicht immer optimal eingehalten werden können. Ebenfalls hat die Komplexität der Anfragen in den letzten Jahren erheblich zugenommen, weil die Produkte der Informatikfirma erweitert und miteinander vernetzt wurden. Das Unternehmen ist bestrebt, eine effiziente Abwicklung der Supportfälle sowie ein optimal passendes Supportmodell für ihre Vertriebspartner und Endkunden umzusetzen.

Ziele

Das Projektziel dieser Bachelor-Thesis war einerseits das Aufzeigen von Lösungsvorschlägen zur Optimierung der Organisation in der Supportabteilung und andererseits Empfehlungen für alternative Supportmodelle auszuarbeiten.

Vorgehen

Um zu den Projektzielen eine fundierte Aussage zu treffen, wurden theoretische Grundlagen zu Supportmodellen und -organisationen hinzugezogen sowie Experteninterviews durchgeführt. Zum einen wurden Dozenten der Wirtschaftsinformatik interviewt, welche die theoretische Sicht in die Arbeit einfließen lassen und zum anderen Fachpersonen aus der Praxis, welche die Anwendersicht einbringen. Die daraus resultierenden Ergebnisse wurden anschliessend mit der Ist-Situation der Informatikfirma verglichen, um daraus die Stärken und Schwächen abzuleiten. Anhand der erarbeiteten Schwächen wurden acht mögliche Optimierungsvorschläge konzipiert, welche in einer Nutzwertanalyse bewertet und priorisiert wurden. In einem weiteren Schritt wurden die Optimierungsvorschläge zu Massnahmenpakete zusammengefasst.

Erkenntnisse

Bei der Erarbeitung der theoretischen Grundlagen wurden die verschiedenen Supportmodelle und Organisationsformen vorgestellt. Dabei trifft man vor allem auf das mehrstufige Supportmodell sowie das Regelwerk IT-Infrastructure Library, kurz genannt ITIL. Auch wird das Regelwerk in zwei von drei befragten Unternehmen bereits eingesetzt und erfolgreich angewendet. Da die Themenbereiche Supportmodell und Supportorganisation sehr umfassend sind, wurden die Experteninterviews und die Ist-Situation auf die fünf Themenbereiche, welche in der ersten Spalte der nachfolgenden Tabelle aufgeführt sind, beschränkt. Dabei resultierten bei den Experteninterviews folgende Kernaussagen:

Supportmodell	Das mehrstufige Supportmodell wird auch unter den Experten als das Best-Practice Modell angesehen.
Interne Supportorganisation	Die interne Supportorganisation sollte mindestens in die Stufen First- und Second-Level unterteilt werden.
Supportprozess / Supportfallbearbeitung	Für eine optimale Abarbeitung der Supportfälle müssen Massnahmen und Tools eingesetzt werden, welche die Grössen „Qualität“ – „Effizienz“ – „Kosten“ – und „Kontrolle“ beinhalten.
Hilfsmittel	Ein effizientes Telefonsystem, ein Ticketingsystem, eine Wissensdatenbank und weitere unterstützende Hilfsmittel sollten eingesetzt werden.
Ausbildung / Know-how-Transfer	Job-Rotation – Kundeneinführung – Testing - stufengerechter Know-how-Transfer sind alles Massnahmen, welche die Experten als sinnvoll eingestuft haben.

Fazit Experteninterviews

Im Vergleich der Ist-Situation mit den theoretischen Grundlagen und den Ergebnissen der Experteninterviews ergaben sich folgende Stärken (ST) und Schwächen (SW):



Stärken-/Schwächen-Analyse

Anschliessend wurden zu den ausgearbeiteten Schwächen mögliche Optimierungsvorschläge aufgezeigt. Diese wurden anhand der Ergebnisse der Experteninterviews und den theoretischen Grundlagen bestimmt. Nachfolgende Tabelle zeigt die Optimierungsvorschläge:

Nr.	Optimierungsvorschlag	Schwäche
V1	<p><i>Gutschriftenmodell für Vertriebspartner</i></p> <p>Um die Supportleistung den Vertriebspartnern angemessen zu verrechnen, sollen nach der Anzahl verkaufter Software-Lizenzen, Gratissupportstunden auf ein Konto gutgeschrieben werden. Sobald diese Gratissupportstunden aufgebraucht sind, sollen die Leistungen zu einem fairen Tarif in Rechnung gestellt werden.</p>	SW 1
V2	<p><i>Einstellung des Endkundensupports</i></p> <p>Gemäss ITIL ist bei einem mehrstufigen Supportmodell die Einhaltung der Ebenen essentiell. Aus diesem Grund soll in der Informatikfirma der Endkundensupport eingestellt werden.</p>	SW 2
V3	<p><i>Aufgliederung in First- und Second-Level der internen Supportabteilung</i></p> <p>Um die Qualität zu verbessern, wird empfohlen die Supportabteilung in einen First- und Second-Level zu unterteilen. Dabei ist der Second-Level für die komplexeren Supportfälle zuständig.</p>	SW 3
V4	<p><i>Einführung eines effizienten Telefonsystems</i></p> <p>In der Informatikfirma soll ein Telefonsystem eingeführt werden, welches die Telefonate direkt an die Supportabteilung zuweist.</p>	SW 4
V5	<p><i>Gezieltes Wissensmanagement</i></p> <p>Um das Wissen der Informatikfirma zu managen, soll ein unternehmensweites Wissensmanagementprojekt eingeführt werden. Des Weiteren sind Direktmassnahmen wie Job-Rotation oder Begleitung einer Kundeneinführung umzusetzen.</p>	SW 5
V6	<p><i>Einführung eines Eskalationsmanagements</i></p> <p>Damit die Supportfälle nach Priorität eingeteilt werden und bei der Fallbearbeitung nicht zu lange bei einer Person liegen bleiben, empfiehlt es sich einen Eskalationsprozess einzuführen.</p>	SW 6 / SW 9
V7	<p><i>Einführung eines neuen Ticketingsystems</i></p> <p>Da das hauseigene Ticketingsystem der Informatikfirma oft an seine Grenzen stösst, sollte ein auf die Supportorganisation ausgerichtetes Ticketingsystem eingesetzt werden.</p>	SW 7

V8	<i>Einführung von Kennzahlen und Kundenzufriedenheitsanalyse</i> Mit der Einführung von Kennzahlen und einer Kundenzufriedenheitsanalyse kann die Informatikfirma die Qualität sowie die Quantität der Supportfälle wiederkehrend überprüfen.	SW 8
----	--	------

Optimierungsvorschläge

In einem weiteren Schritt wurden die Optimierungsvorschläge anhand einer Nutzwertanalyse bewertet und priorisiert. Basierend auf der Nutzwertanalyse und der ihr zugrunde liegenden Bewertungen sowie Gewichtungen resultierten unterschiedliche Prioritäten. Auf dieser Basis wurden folgende drei Massnahmenpakete, welche zu unterschiedlichen Zeitpunkten eingeführt werden sollen, erarbeitet:

Massnahmenpaket 1	Massnahmenpaket 2	Massnahmenpaket 3
V4: Telefonsystem	V1: Gutschriftenmodell	V6: Eskalationsmanagement
V3: First- und Second-Level	V2: Einstellung Endkundensupports	V7: Ticketingsystem
V5: Wissensmanagement		V8: Kennzahlen / KZA

Massnahmenpakete

Abschliessend kann gesagt werden, dass der Kundschaft mit der vorliegenden Projektarbeit konkrete Optimierungsvorschläge aufgezeigt werden konnten. Auch wenn der Fokus in diesen Ausarbeitungen auf den Schwächen liegt, ist für die Auftraggeberschaft in Zukunft nicht nur die Behandlung der Schwächen essentiell, sondern auch die Erhaltung der Stärken. Des Weiteren wurden die Massnahmenpakete auf die aktuelle Situation erarbeitet. Je nachdem wie sich die Zukunft verändert, müssen die Massnahmenpakete den neuen Umständen entsprechend angepasst werden.

Literaturquellen:

Reif, M. & Süess, H.W. (2011). Modul 137: Probleme im Second- und Third-Level-Support bearbeiten. Prozesse, Strukturen und Methoden einer professionellen Supportorganisation mit Beispielen, Repetitionsfragen und Antworten. Merenschwand: Edubook AG

Kopperger, D., Kunsmann, J. & Weisbecker, A. (2011). IT-Servicemanagement. In E. Tiemeyer (Hrsg.), Handbuch IT-Management. Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis. (4. Aufl., S. 139-202). München: Carl Hanser Verlag